

Šablona pro výpočet Client Health Score



Pro funkční měření doporučujeme sledovat 5 klíčových oblastí. Každou oblast ohodnoťte na škále 1-10 (1 = katastrofa, 10 = ideál) a následně vypočítejte průměr.

Oblast sledování	Co konkrétně měřit?	Váha
1. Výsledky (KPIs)	Plníme nastavená očekávání a byznysové cíle?	30%
2. Komunikace	Je klient reaktivní, chodí na schůzky a komunikuje konstruktivně?	25%
3. Platební morálka	Platí klient faktury včas, nebo se splatnost prodlužuje?	20%
4. Důvěra a vztah	Spoléhá na nás, nebo nás mikromanaguje a rýpe se v detailech?	15%
5. Strategický zájem	Má o spolupráci zájem i majitel/vedení, nebo jsme na okraji zájmu?	10%

Interpretace výsledku:

8.5 - 10

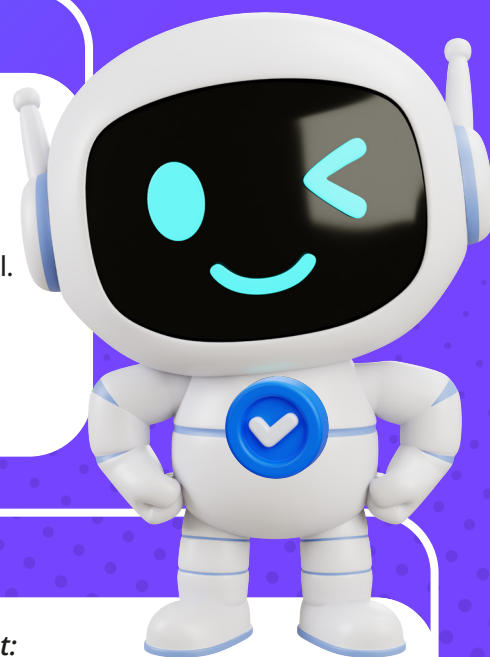
Zdravý vztah. Prostor pro upsell a rozvoj.

6.0 - 8.4

Pozor, objevují se varovné signály. Je čas na preventivní call.

Pod 6.0

Kritický stav. Nutná okamžitá eskalace a krizový plán.



Příklad: Jak vypočítat výsledné skóre

Představme si klienta, kde jsou výsledky skvělé, ale komunikace začíná drhnout:

1. Výsledky (váha 30 %): Daří se, dáváme 10 bodů. (Výpočet: $10 \times 0,3 = 3$)
2. Komunikace (váha 25 %): Klient neodpovídá na maily, dáváme 4 body. (Výpočet: $4 \times 0,25 = 1$)
3. Platby (váha 20 %): Platí včas, dáváme 10 bodů. (Výpočet: $10 \times 0,2 = 2$)
4. Důvěra/Mikromanagement (váha 15 %): Občas kontroluje detaily, dáváme 7 bodů. (Výpočet: $7 \times 0,15 = 1,05$)
5. Strategický zájem (váha 10 %): Majitel se už neúčastní schůzek, dáváme 3 body. (Výpočet: $3 \times 0,1 = 0,3$)

Celkové Health Score: **7,35 (Žlutá zóna)**